

# 改得好 更要管得好

桂城老旧小区物管凭暖心服务圈粉



■物业进驻当天,十七街区街坊志愿互助会成立,多方协作管理老旧小区。

近年来,城市更新让许多老旧小区旧貌换新颜。但同时,老旧小区不仅要改得好,更要管得好,尤其是无人管理小区如何做好“后半篇文章”,需要社会的关切。

目前,桂城共改造了60个老旧小区,惠及住户12048户。从2022年1月1日广东省老旧小区改造试点桂一社区海棠村引进碧桂园服务,到2022年12月26日桂花社区十七街区引进颐景园物业,桂城部分老旧小区陆续“摸石头过河”,在社区党委、热心街坊、物业管家等多方协同下,探索出不少经验做法,为其他小区的后续管理提供了“借鉴样本”。

社区党委是“引路人”,带着小区业主与物业公司建立有效沟通机制,定期召开联席会议,让物业不断调整服务内容,更有效地解决业主需求。老旧小区改造,倡导“共同缔造”理念,采取“协商议事”方式,让居民参与老旧小区改前、改中、改后全过程,才能将“政府配菜”和“百姓点单”充分结合。尤其在老旧小区改造后期阶段,政府角色逐步退出,在党建引领下,物管公司、街坊代表、全体业主的多方协作将日渐成为贴合实际的小区治理模式。

## 案例一

### 独居长者居多,如何做好服务? 送餐上门,把“食”事办实

业主以长者为主,尤其是独居老人居多的现象,是老旧小区的普遍情况。因此老旧小区的物业工作要更多考虑长者的实际需求,做好贴心服务。

桂一社区海棠村有1233户住户,长者占比超70%。长期独居、行动不便、容易生病是长者的常见问题,海棠村许多业主都不常出门,存在三餐难以保证质量的问题。

“我们正计划推出为长者送餐上门的服务,日后长者只需要告知物业管家想吃什么,我们就会在微信群里及时联系周边的餐饮商铺,定制饭餐并送上门,既解决长者在家不方便做饭问题,也盘活了小区商铺的经营。”桂一社

区海棠村碧桂园服务项目负责人郭春梅说,这种通过微信群打通长者、管家、餐馆三方联系渠道,合理化利用小区现有资源,换种方式打造“长者饭堂”的做法一举多得。

除了每日送餐上门,海棠村碧桂园服务还会不定期上门义剪、开展节日慰问、加强日常走访等,只要收到需求,物业管家就会随叫随到,让小区业主感受到温暖。今年80岁的朱婆婆就是海棠村其中一户独居长者,自从海棠村有了物业管家,朱婆婆的生活起居有了年轻人关心照料,买菜、谈心、解决困难都有了“依靠”。“有人关心照顾真是太好了!”朱婆婆满意地说。



■工作人员上门为行动不便长者理发。

## 案例二

### 物业费收缴率偏低? 24小时在线响应需求,用诚意打动业主

如何让已经习惯了“政府兜底服务”的老旧小区业主接受市场化运作的物业管理服务,不是一件一蹴而就的容易之事,让物业公司“倒贴”做长久服务也不符合市场运作规律。这之间利益的“博弈”,需要寻找动态平衡,争取“共赢”。

物业费收缴率最能说明小区业主对物业的支持认可程度。“每月每平方米收8毛钱,按海棠村平均每户85平方米的面积来算,每户每月要交68块钱物业管理费。”郭春梅说,虽然金额并不算大,但是让30多年来没接触过物业管理的海棠村业主们自愿交费,也是花费了一番功夫。

“为了让业主接受,我们进驻的前3个月是免费体验期,打算用服务先打动业主。然而第一次收缴物业费时,收缴率仅13%。”郭春梅说,从事物管工作十几年的她,第一次遇到这么低的收缴情况,她和团队也及时复盘了工作问题。

“有的人不是不愿意交物管费,而是因年龄、身

体等原因没有收入而不交,有的人则持观望态度,还有小部分仍不接受我们。”秉着对事不对人、用心服务的原则,郭春梅带领团队,用最诚意的服务方式一点点感化业主,开创服务新思路,实实在在解决业主问题。

管家24小时在线,及时响应业主需求;为就业困难的业主提供保安等工作,保障收入;坚持每月最后一周六开展便民服务,风雨不改;遇到业主阻挠工作开展,排除万难也要做好本职工作……经过大半年的“朝夕相处”,业主们对无微不至的物业服务逐渐改观,物业费收缴率逐步提高至68.38%。

“总结经验,归根结底就是用心用情服务。只有在工作中感动自己,才能感动别人。”郭春梅说,即使老旧小区的物业收费水平远低于楼盘小区,但服务标准都得一视同仁,这才能让老旧小区业主慢慢接受物业的进驻与服务。

## 案例三

### 小区化粪池外溢? “物业管家”一小时解决

去年底,在桂花社区十七街区正式引入物业当天,热心街坊代表伦祖籍曾做生动比喻:“小区管理新形式的大幕已经拉开,精彩好戏就在后头。这台大戏主角很多,居委会、物管公司、全体业主、街坊会成员,这些都是重要角色,缺一不可。只有大家目标一致,相互配合,共同努力,都把十八般武艺使出来,才能把这场大戏演好。”

如今在十七街区各楼的业主群中,都多了一位“颐尚管家”的加入,她总是在群里随时听候召唤,火速解决问题。近日,十七街区某业主下午6时左右发现14栋楼下化粪池外溢,臭气熏天,随即联系了物业管家。物业立即现场勘察问题,电话通知合作单位前来处理,不到1小时,问题得到妥善解决,业主不禁竖起大拇指:“要是放在以前,可能一周都解决不了,有了实干的物业,就是不一样!”

“业主会在群里反馈自己遇到的问题,楼长也会收集邻居的声音,这些我们都会及时响应。日常也会在群里发布我们的工作,并告知各位业主怎样配合工作。”刘要香说,快速响应,是物业服务的重要原则,他们会尽最大努力,与老旧小区业主们一起共建幸福家园。

而在物业进场相对更久的海棠村,物业公司已实现了从“被带着干”到“带头干”,从“不被认可”到“圈粉无数”的转变。如今走进小区物业的办公室,满墙“关爱老人 胜似亲人”“快速响应 热情服务”等标语的答谢锦旗,正是他们服务一年多最好的成效见证,甚至还时不时有周边小区业主前来咨询“能否也进场我们小区做物管服务?”“便民服务我们周边居民能否也加入?”可见群众基础不断扎实,日渐成为桂一社区高效开展社区共治、善治的得力助手。

今年春节,海棠村、十七街区都张灯结彩、花团锦簇,节庆活动热闹非凡。“30年来第一次看见小区挂灯笼,第一次这么多街坊一起煮汤圆、吃汤圆,真是太开心了。”十七街区老业主伦祖籍说,正是一件件做到心坎上的人性化服务,让小区业主们对物业满意、放心。

文/图 珠江时报记者 邹韵斯

## 案例四

### 人手经费不足,如何解决? 业主主动成为志愿者

海棠村是有着73栋楼的庞大小区,要管理好不是易事,人员充足的团队是做好服务的前提。然而,郭春梅的物业团队只有25个人,怎么办?招志愿者!“我们会按需求招募愿意参与小区管理、服务大家的业主为志愿者,采用积分制、工时制登记志愿服务时长,时长可用于兑换礼品或抵扣物业管理费。”郭春梅创新提出的这个法子很有效,许多业主找上门来当志愿者。

然而,对物业来说,却有一个不得不面对的生存问题:怎样实现“造血”功能?

在桂城这样的城市中心地带,小区内按8毛钱每平方米每月、周边商铺则以1.2元每平方米每月的价格收取物管费,这比佛山很多非中心地带还低。即使加上停车位收费、收齐物管费,也不足以支撑物业的运转和开销。“目前海棠村的项目运营管理,整体而言还处于企业倒贴的状态。因此,下一步会想办法尽量提高物业费收缴率,同时利用企业现有资源探索开展一些贴合业主需求的增值服务,如有偿家政、中介管理等服务。”郭春梅说。

## 案例五

### 停车位规划,如何让业主受益? 组织实地考察,弹性调整收费标准

桂花社区十七街区引入颐景园物业不久,作为“引路人”,社区党委带着小区业主与物业公司建立了有效沟通机制。

停车收费问题,曾一度是十七街区引入物业后讨论最多的服务内容与矛盾所在,收费标准不调、家属车辆收不收费、费用叠不叠加……十七街区街坊会和楼长们也就此纷纷收集业主的意见,多次在联席会议上与物业公司调整解决方案,尽可能修改出让大部分业主

满意的执行办法。物业积极响应业主需求,及时解决业主反馈的问题。“老旧小区停车位不足是通病之一,在老旧小区改造规划的基础上,我们进一步实地考察,在不影响消防通道和行人车出行的前提下,再多规划一些停车位,并实行临租停车和月租停车相结合,业主亲属车辆收费标准弹性调整等举措,逐步理顺小区停车问题,路面车辆影响出行的问题也明显解决了。”颐景园物业项目负责人刘要香说。

